

ALLEGATO A)

Direttive concernenti le comunicazioni con le pubbliche amministrazioni e lo scambio di documenti per via telematica.

1. Premessa

Nell'ottica di agevolare i rapporti tra cittadini, imprese, liberi professionisti e pubblica amministrazione, di seguito sono fornite alcune indicazioni per scambiare correttamente richieste e documenti ufficiali attraverso la casella di posta elettronica semplice (e-mail) o la casella di posta elettronica certificata (PEC) o tramite il sistema per la comunicazione elettronica certificata tra Pubblica Amministrazione e Cittadino (CEC-PAC) o l'interoperabilità tra pubbliche amministrazioni.

Benchè le amministrazioni debbano prediligere l'utilizzo di mezzi telematici per le comunicazioni, in relazione a quanto previsto dal d.lgs. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale) le stesse garantiscono comunque la ricezione e la risposta anche attraverso i mezzi di spedizione tradizionali (es. posta ordinaria, consegna a mano).

Per le comunicazioni verso le pubbliche amministrazioni effettuate da soggetti privati, qualunque sia il mezzo di trasmissione telematico utilizzato, le richieste e i documenti devono essere indirizzati alla casella PEC.

Le modalità di seguito indicate non si applicano alla notifica di atti giudiziari, che resta disciplinata dalla specifica normativa, per quanto è gestito nell'ambito di portali o altri ambienti simili in quanto tale interscambio documentale è disciplinato da specifiche regole tecniche, nonché per la trasmissione di documenti di notevoli dimensioni (indicativamente superiori a 20 MB), in quanto tale parametro dimensionale costituisce il limite entro il quale si ritiene che l'attuale infrastruttura telematica possa garantire il corretto flusso dei dati.

Di seguito sono descritti brevemente i mezzi telematici citati e le rispettive modalità di utilizzo, come sintetizzato nelle tabelle allegate (distinte per soggetto mittente, oggetto della comunicazione, modalità di spedizione e di sottoscrizione).

2. Mezzi di trasmissione telematici

2.1. Posta elettronica (e-mail)

La posta elettronica o e-mail (acronimo di electronic mail) è ormai riconosciuta da tutti come lo strumento principe per la comunicazione scritta via Internet. Le caratteristiche di velocità, economicità e semplicità hanno consentito un'ampia diffusione di questo canale di comunicazione

in ambito lavorativo e personale. I messaggi scambiati per posta elettronica sono composti da un'intestazione (mittente, destinatari, oggetto) e da un corpo rappresentato dal testo della e-mail, al quale possono essere allegati ulteriori file, come ad esempio documenti e immagini.

La casella di posta elettronica comunemente utilizzata non garantisce l'integrità del messaggio, l'identità del mittente, la data di trasmissione, la certezza di ricezione attraverso l'utilizzo di ricevute conformi alla norma, ovvero gli elementi che attestano l'autenticità e la tracciabilità del messaggio stesso durante la fase di trasmissione. Si precisa inoltre, che gli avvisi di ricezione e di avvenuta lettura impostabili dal mittente nelle e-mail non sono parificabili in nessun modo alle ricevute della PEC/CEC-PAC e non hanno alcun valore giuridico probatorio.

2.2. Posta elettronica certificata (PEC)

La Posta Elettronica Certificata è un sistema di posta elettronica in grado di superare le "debolezze" della posta elettronica tradizionale; nata in Italia¹ per fornire un sistema di comunicazione telematico equiparabile alla raccomandata cartacea, assicura maggiori garanzie rispetto alla e-mail.

Al pari della raccomandata con ricevuta di ritorno, la PEC garantisce l'integrità del messaggio inviato, la data di trasmissione e la certezza di ricezione attraverso l'utilizzo di ricevute conformi alla norma². La PEC, come la CEC-PAC, è il mezzo di trasmissione che deve essere utilizzato per la spedizione in forma telematica di documenti per i quali sia necessario avere prova certa dell'invio e della consegna.

2.3. CEC-PAC (o PEC governativa)

La CEC-PAC (Comunicazione Elettronica Certificata tra Pubblica Amministrazione e Cittadino) è la casella di posta elettronica certificata rilasciata gratuitamente dal Governo ai cittadini che ne fanno richiesta³. A differenza della PEC, la CEC-PAC consente di dialogare esclusivamente con la pubblica amministrazione.

La CEC-PAC inoltre costituisce domicilio informatico per il titolare: l'attivazione della CEC-PAC comporta per il cittadino l'esplicita accettazione di voler ricevere tramite questo canale tutti i provvedimenti e atti che lo riguardano, purché provenienti da pubbliche amministrazioni. È importante ricordare che va utilizzata per presentare richieste e documenti riguardanti il titolare e ricevere le relative risposte e non può essere utilizzata per conto di terzi (ad esempio il coniuge).

¹ d.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68.

² Ai sensi dell'art. 48 del d.lgs. n. 82/2005 (Codice dell'Amministrazione Digitale).

³ Ai sensi del d.P.C.M. 6 maggio 2009.

2.4. Interoperabilità intra P.I.Tre

L'art. 47 del decreto legislativo n. 82 del 2005 stabilisce che, oltre alla posta elettronica, per lo scambio di documenti tra le pubbliche amministrazioni è possibile utilizzare anche la cooperazione applicativa, ovvero lo scambio di dati direttamente tra i sistemi informativi, sfruttando anche le funzioni di interoperabilità.

In tale contesto normativo si inserisce la decisione di semplificare lo scambio documentale tra gli enti aderenti al Protocollo Federato P.I.Tre, sviluppando, per tale sistema, un nuovo canale di trasmissione dei documenti, denominato "Interoperabilità intra P.I.Tre". Come previsto dalla normativa, lo scambio di documenti protocollati tra gli enti federati prevede la tracciatura e la gestione di notifiche di conferma di ricezione, annullamento, eccezione e rifiuto.

3. Allegati alle comunicazioni telematiche

I file allegati alle comunicazioni indirizzate alle pubbliche amministrazioni devono avere uno dei seguenti formati: PDF/A⁴, PDF, XML, TXT, TIFF o JPEG, in quanto riconosciuti idonei alla conservazione a lungo termine. La firma digitale, se prevista, deve essere apposta esclusivamente su file nei formati ammessi sopraindicati. Eventuali copie di lavoro in altri formati saranno accettate solo in aggiunta alla versione dello stesso documento in uno dei formati ammessi.

4. Marca da bollo

Dal 1° settembre 2007 la marca da bollo telematica ha sostituito definitivamente quella cartacea. Se la richiesta o documento da presentare necessita dell'applicazione della marca da bollo, la medesima deve risultare dalla scansione del documento oppure devono essere riportati gli estremi (giorno e ora di emissione e identificativo di 14 cifre).



⁴ E' possibile salvare i propri documenti in formato PDF/A dalle versioni più recenti di Open Office e di Ms. Office; oppure per convertire il proprio documento in formato PDF/A, è possibile utilizzare l'applicativo PDF/A Converter v. 1.1.2 (o successive), scaricabile gratuitamente da Internet all'indirizzo <http://www.pdf-technologies.com/pdf-a-conversion-tool.aspx>.

TABELLE

MITTENTE	RICHIESTE, DOCUMENTI e ALLEGATI	MEZZO DI SPEDIZIONE E TIPO DI SOTTOSCRIZIONE
<ul style="list-style-type: none"> • Cittadini 	<p>Scansione del documento cartaceo con firma autografa allegato al messaggio di trasmissione</p> <p>È possibile anche aggiungere altra documentazione, inviando scansioni di documenti cartacei o documenti firmati digitalmente come allegati, salvo i casi descritti nella nota in calce.</p>	<p>CEC-PAC</p>
	<p>Documento informatico allegato al messaggio di trasmissione</p> <p>oppure</p> <p>documento scritto direttamente all'interno del corpo del messaggio di trasmissione</p> <p>È possibile anche aggiungere altra documentazione, inviando scansioni di documenti cartacei o documenti firmati digitalmente come allegati, salvo i casi descritti nella nota in calce.</p>	<p>e-mail o PEC + scansione del documento di identità (art. 38 d.P.R. 445/00)</p>
	<p>Documento informatico allegato al messaggio di trasmissione</p> <p>oppure</p> <p>documento scritto direttamente all'interno del corpo del messaggio di trasmissione (nel caso di utilizzo di e-mail o PEC, solo se il sistema di posta consente l'apposizione della firma digitale)</p> <p>È possibile anche aggiungere altra documentazione, inviando scansioni di documenti cartacei o documenti firmati digitalmente come allegati, salvo i casi descritti nella nota in calce.</p>	<p>e-mail o PEC + firma digitale</p>

NOTA: Se gli allegati al documento sono richiesti in originale in forma cartacea e con sottoscrizione autografa, gli stessi non possono essere inviati per via telematica ma devono essere spediti per posta o consegnati direttamente (a mano, tramite corriere, ecc.); è possibile anticipare la nota di trasmissione per via telematica indicando che gli allegati seguono con mezzi tradizionali.

MITTENTE	DOCUMENTO e ALLEGATI	MEZZO DI SPEDIZIONE E TIPO DI SOTTOSCRIZIONE
<ul style="list-style-type: none"> • Soggetti privati (diversi dai cittadini) 	<p>Scansione del documento cartaceo con firma autografa allegato al messaggio di trasmissione</p> <p>È possibile anche aggiungere altra documentazione, inviando scansioni di documenti cartacei o documenti firmati digitalmente come allegati, salvo i casi descritti nella nota in calce.</p>	<p style="text-align: center;">e-mail o PEC</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">scansione del documento di identità (art. 38 d.P.R. 445/00)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Imprese • Liberi professionisti 	<p>Documento informatico allegato al messaggio di trasmissione</p> <p style="text-align: center;">oppure</p> <p>documento scritto direttamente all'interno del corpo del messaggio di trasmissione (nel caso di utilizzo di e-mail o PEC, solo se il sistema di posta consente l'apposizione della firma digitale)</p> <p>È possibile anche aggiungere altra documentazione, inviando scansioni di documenti cartacei o documenti firmati digitalmente come allegati, salvo i casi descritti nella nota in calce.</p>	<p style="text-align: center;">e-mail o PEC</p> <p style="text-align: center;">+</p> <p style="text-align: center;">firma digitale</p>

NOTA: Se gli allegati al documento sono richiesti in originale in forma cartacea e con sottoscrizione autografa, gli stessi non possono essere inviati per via telematica ma devono essere spediti per posta o consegnati direttamente (a mano, tramite corriere, ecc.); è possibile anticipare la nota di trasmissione per via telematica indicando che gli allegati seguono con mezzi tradizionali.

MITTENTE	DOCUMENTO e ALLEGATI	MEZZO DI SPEDIZIONE E TIPO DI SOTTOSCRIZIONE
Amministrazioni Pubbliche	<p>Scansione del documento cartaceo con firma autografa e protocollato allegato al messaggio di trasmissione</p> <p>È possibile anche aggiungere altra documentazione, inviando scansioni di documenti cartacei o documenti firmati digitalmente come allegati, salvo i casi descritti nella nota in calce.</p>	<p>PEC o e-mail istituzionale</p>
	<p>Documento informatico e metadati di protocollazione allegati al messaggio di trasmissione</p> <p>oppure</p> <p>richiesta o comunicazione scritta direttamente all'interno del corpo del messaggio di trasmissione e metadati di protocollazione allegati (nel caso di utilizzo di e-mail o PEC, solo se il sistema di posta consente l'apposizione della firma digitale)</p> <p>È possibile anche aggiungere altra documentazione, inviando scansioni di documenti cartacei o documenti firmati digitalmente come allegati, salvo i casi descritti nella nota in calce.</p>	<p>PEC o e-mail istituzionale</p> <p>+ firma digitale o firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata</p>

NOTA: Se gli allegati al documento sono richiesti in originale in forma cartacea e con sottoscrizione autografa, gli stessi non possono essere inviati per via telematica ma devono essere spediti per posta o consegnati direttamente (a mano, tramite corriere, ecc.); è possibile anticipare la nota di trasmissione per via telematica indicando che gli allegati seguono con mezzi tradizionali.

MITTENTE	DOCUMENTO e ALLEGATI	MEZZO DI SPEDIZIONE E TIPO DI SOTTOSCRIZIONE
Amministrazioni Pubbliche/Enti federati in P.I.Tre	<p>Documento informatico e metadati di protocollazione allegati al messaggio di trasmissione</p> <p>È possibile anche aggiungere altra documentazione, inviando scansioni di documenti cartacei o documenti firmati digitalmente come allegati, salvo i casi descritti nella nota in calce.</p>	<p>Trasmissione mediante interoperabilità intra P.I.Tre + firma digitale o elettronica qualificata o elettronica avanzata</p>
	<p>Scansione del documento cartaceo con firma autografa allegato al messaggio di trasmissione e metadati di protocollazione allegati</p> <p>È possibile anche aggiungere altra documentazione, inviando scansioni di documenti cartacei o documenti firmati digitalmente come allegati, salvo i casi descritti nella nota in calce.</p>	<p>Trasmissione mediante interoperabilità intra P.I.Tre</p>

NOTA: Se gli allegati al documento sono richiesti in originale in forma cartacea e con sottoscrizione autografa, gli stessi non possono essere inviati per via telematica ma devono essere spediti per posta o consegnati direttamente (a mano, tramite corriere, ecc.); è possibile anticipare la nota di trasmissione per via telematica indicando che gli allegati seguono con mezzi tradizionali.